

7. Смагина М.В. Защита детей от семейного насилия в современном российском обществе: монография. – Ставрополь: Издательство СГПИ, 2009. – 124 с.
8. Сошникова И.В. Насилие в семье в современной России: социологический анализ: автореферат дис. на соиск. учен. степ. канд. социол. н. – Екатеринбург, Уральский государственный университет им. А.М. Горького, 2011. – 21 с.

Большакова Н.Л.,
г. Уфа

ТЕЛЕФОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ДЕТЕЙ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Телефон доверия – это оперативная служба социально-психологической помощи с использованием особенностей телефонной коммуникации.

Развитие телефонных служб в нашей стране за последнее десятилетие получило мощное ускорение. Быстро увеличивается число таких служб и в системе социального обслуживания. Становится очевидной потребность в анализе и сопоставлении различных подходов в работе служб, в создании некоторой системы ориентиров. Исключительно вербальный характер телефонного взаимодействия обуславливает необходимость исследования самой сути телефонного консультирования - телефонной психологической беседы.

В настоящее время выделяются три значения телефонного взаимодействия, восходящего к тому, что изначально было названо Befriending, и, следовательно, три подхода к его анализу.

Первое, наиболее широкое значение - это идеология организации разветвленной социально-психологической эмпирической деятельности по

предотвращению самоубийств (практики «дружеского участия»), которая предусматривает:

- создание широкой сети центров помощи (телефонных, очных, работающих с корреспонденцией);
- реализацию образовательных и обучающих программ для добровольцев, супервизию их деятельности;
- формирование позитивного социального образа служб;
- проведение благотворительных мероприятий;
- сотрудничество с другими центрами помощи (социальными, медицинскими, психологическими, юридическими и т.д.).

Основными принципами работы служб являются конфиденциальность, анонимность обращающихся, максимальная доступность [5].

Второе значение - это определенный вид телефонной психологической помощи, осуществляемый в форме специально организованной беседы.

Третье значение - установление контакта как составная часть телефонной психологической беседы, начальная стадия взаимодействия.

Лешукова Е.Г. дает следующее описание Befriending: «Это похоже на внутренний диалог, вынесенный вовне, консультант выполняет роль честного доброжелательного зеркала. Цель работы - взаимопонимание, открытость между собеседниками, особая атмосфера доверия, способствующая диалогу двух уважающих и принимающих друг друга людей, возникновение очищающей исповеди. Довольно редкое явление в обычной жизни, которое предполагает полную погруженность в собеседника, максимальную искренность и честность» [2].

Таким образом, Befriending можно рассматривать как стратегию работы вообще и как начальную стадию взаимодействия, когда устанавливается контакт. В обоих случаях, несмотря на доминирование эмоциональности, спонтанности, доверительности в анализе ситуации, поиске выхода из нее, на «телефониста» накладываются определенные ограничения:

- отсутствие возможности выбирать собеседника (в реальной жизни мы устанавливаем дружеский контакт с теми людьми, которые нам почему-либо симпатичны, а не со всеми подряд). В ситуации общения по телефону доверия консультант должен быть естественным и положительно расположенным ко всем абонентам;

- сотрудник телефона доверия не должен перебивать позвонившего, высказывать без надобности свое мнение, оценочные суждения, критиковать и поучать; это тоже несколько ограничивает спонтанность и подлинность его реакций как участника контакта;

- сотрудник обязан говорить на языке абонента, чтобы быть максимально понятым, бережно относиться к последовательности рассказа абонента и не навязывать свою точку зрения с помощью наводящих и уточняющих вопросов и т.д.

Все указанные ограничения формируют такой стиль беседы, который способствует идеализации консультанта. Психологическая трудность их положения обусловлена тем, что они должны быть спонтанными и одновременно принимающими и понимающими собеседниками каждого абонента, что далеко не всегда удается совместить.

Бесспорно, Befriending является очень важной частью телефонной помощи. Установление атмосферы понимания, принятия и поддержки помогает клиенту почувствовать себя более значимым, придает уверенность, дает возможность спокойно оценить свои и чужие поступки, избавиться от ощущения заброшенности и изоляции, которое лишает силы и делает проблемы субъективно неразрешимыми [2].

Специфика взаимодействия в рамках Befriending, так же как и некоторых других разновидностей профессионального общения, заключается в асимметрии ответственности, когда один из партнеров (в данном случае консультант) контролирует исход личного взаимодействия в большей степени, чем другой (клиент, абонент), чего, естественно, не бывает при дружеском общении. Кроме того Befriending рассматривается как форма

оказания экстренной психологической помощи в кризисных состояниях. Следовательно, это краткосрочный процесс.

Дружеское же общение как особый вид личных отношений предполагает относительно устойчивые развивающиеся взаимоотношения. Дружеские отношения индивидуальны, персонализированы [3]. В ходе их становления и развития образуется новый субъективный личностный смысл, обогащающий обоих участников. При Befriending личность «друга» (консультанта) деиндивидуализируется путем введения псевдонима. На передний план выходит личность абонента. Консультант не рассказывает о себе, старательно избегая личной тематики, не привлекает свой опыт, не выдвигает суждений и оценок. В процессе взаимодействия, как консультант, так и клиент приобретают новый опыт, открывая себя для себя.

Широчайшее распространение телефонных служб по всему миру во многом обязано специфике телефонной связи как средства общения. К ней специалисты относят пространственные и временные особенности, максимальную анонимность, возможность прервать контакт, эффект ограниченной коммуникации, эффект доверительности [5].

С 1 января 2011 года в Государственном учреждении Республиканского социального приюта для детей и подростков Республики Башкортостан функционирует детский телефон доверия «Компас» с единым общероссийским телефонным номером – 8-800-2000-122 (отделение экстренной психологической помощи по телефону).

-психологической помощи детям, подросткам и их родителям; предотвращение случаев суицида среди подростков; выявление случаев насилия (физического, психологического, сексуального, эмоционального) над детьми и подростками, передача этой информации в органы и учреждения по защите прав детей.

Основные задачи детского телефона доверия – обеспечение детей, подростков и их родителей доступной и квалифицированной

психологической помощи; оказание экстренной психологической помощи; диспетчерское обслуживание звонящих по их информационным запросам.

В работе детского телефона доверия (далее ДТД) можно выделить пять основных направлений:

- непосредственная работа с обратившимися за помощью;
- организация позвонившим помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования;
- отбор и подготовка сотрудников;
- методическая работа и психологический патронаж сотрудников;
- просветительская и рекламная деятельность.

Работа детского телефона доверия строиться на принципах уважения, конфиденциальности, анонимности, бесплатности, недирективности и доступности.

В штате отделения экстренной психологической помощи по телефону состоит 5 педагогов-психологов и руководитель отделения. Все сотрудники прошли курсы повышения квалификации по программе «Технологии телефонного консультирования детей и подростков» в объеме 72 (семидесяти двух) часов. Обучение осуществлялось на базе Пермского государственного педагогического университета и было организовано Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Телефон доверия работает круглосуточно, смена составляет 12 часов.

В непосредственной работе с позвонившим, телефонный консультант осуществляет следующие функции службы экстренной психологической помощи:

- функцию оказания психологической помощи, проводя кризисную интервенцию, долгосрочную терапию, оказывая психологическую поддержку, ведя психологическое консультирование;
- защитную функцию, предпринимая действия, ведущие к защите прав и основных потребностей ребенка, попавшего в трудную жизненную ситуацию или испытывающего жестокое обращение;

- диспетчерскую функцию, консультируя позвонившего и помогая найти необходимые социальные и психологические службы;
- информационную функцию, отвечая на вопрос звонящего.

Телефонная связь предоставляет возможность общения людям, находящимся на значительном расстоянии друг от друга. Поэтому консультант может оказывать воздействие на обратившегося, удаленного от него на десятки километров.

Таким образом, сфера профессиональной деятельности консультанта выходит далеко за рамки кабинета, что повышает его моральную и профессиональную ответственность за собеседника, а вместе с тем и психологическую нагрузку. В свою очередь, обратиться за психологической помощью может любой человек, имеющий доступ к телефонному аппарату. Доступность психологической помощи по телефону во много раз выше, чем всех других ее видов. В этом и заключаются пространственные особенности.

Временные особенности заключаются в том, что нуждающийся в поддержке человек может практически мгновенно соединиться с телефонным психологом. Возможность незамедлительной связи со специалистом в любое удобное время особенно важна для лиц с низкой толерантностью к отрицательным эмоциям, к аффективному напряжению.

Пользуясь телефоном, пациент избавляется от необходимости преодолевать какие-либо барьеры, возникающие при обращении в традиционные лечебные учреждения (запись в регистратуре, предъявление документов и т.д.). Даже если документов не требуется, анонимность обратившегося лично все же является неполной: психолог видит пациента и в дальнейшем при встрече может узнать его. Телефонный разговор обеспечивает полную анонимность.

Беседу по телефону человек может в любой момент прервать, опустив лишь трубку на рычаг. Личный контакт в кабинете психолога закончить значительно труднее.

Помощь, оказываемая консультантом, строится на базе профессиональной подготовки в области различных видов консультирования и специальных психологических дисциплин. В своей деятельности психолог использует профессиональные знания и опыт [4]. Так, у психолога на телефоне доверия значительно меньше возможностей контролировать ситуацию, чем при очной консультации, ему сложнее ориентироваться в состоянии клиента. Со своей стороны абонент под влиянием негативных эмоций может внезапно прервать контакт. Отсюда телефонный консультант должен быть очень осторожен в своих действиях. Практика телефона доверия, осуществляемая в русле так называемой гуманистической психологии, позволяет идти в психологической работе настолько глубоко, насколько этого захочет сам абонент [1].

Согласно Роджерсу К., в человеке заложены ресурсы продуктивного изменения и личностного роста, которые высвобождаются и реализуются с оптимальной полнотой при определенном типе межличностных отношений. И в процессе оказания помощи по телефону установление необходимого межличностного контакта предполагает выполнение следующих условий:

- 1) полное принятие, или безусловно положительное отношение к клиенту как к личности;
- 2) адекватное эмпатическое понимание чувств клиента и того смысла, который они имеют для него;
- 3) конгруэнтность психотерапевта, то есть способность в работе с клиентом оставаться самим собой [6].

Особенность детского телефона доверия «Компас» в том, что значительное число обратившихся детей и подростков – из сельских районов Башкортостана. Для этой категории абонентов телефонный консультант – порой единственный человек, с которым они могут откровенно поговорить о том, что их тревожит. Малая численность населения деревень, тот факт, что все вокруг знают все друг о друге, приводят к тому, что ребенок и подросток не знают, кому рассказать о трудностях, чтобы об этом не узнали все

окружающие. Менталитет в деревнях отличается от городского менталитета, ограничена возможность получения информации по интернету; большее количество взрослых людей в силу своего воспитания в деревнях не могут объяснить ребенку о возрастных физиологических изменениях ребенка. Разговор с телефонным консультантом становится в этом случае единственным связующим звеном между ребенком и окружающим миром с его трудностями и радостями.

Работа детского телефона доверия играет важную роль в деятельности по защите прав ребенка. В этой ситуации работа «Телефонов Доверия» приобретает особую актуальность, так как предлагает временную, но мгновенную поддержку любому, кто в ней нуждается.

Литература

1. Креславский Е.С. Телефонная экстренная психологическая помощь в Содружестве Независимых Государств (проект) // Вестник РАТЭПП. - 1998. - № 1. - С. 18-25.
2. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. - 1995. - Вып. 1. - С. 36-47.
3. Мэки Брюс. Запись психотерапевтической сессии // Вестник РАТЭПП. - 1992. - № 1-2 (2-3). - С. 37-52.
4. Скворцов А.В. Метод беседы на телефоне доверия в профессиональных представлениях консультанта: Дис. ... канд. психол. наук. - М., 2009.
5. Чурилин И.В. Особенности психологического консультирования при работе на телефоне экстренной психологической помощи // Бюл. клуба конфликтологов. Вып. 2 / Под.ред. Б.И. Хасана. - Красноярск, 2009. - С. 77-85.
6. Энрайт Дж. Позиция слушателя-терапевта // Вестник РАТЭПП. - 2011. - № 1-2. - С. 41-78.